

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
SWALAYAN HARDJONO BATURETNO**



SKRIPSI

Ditulis Dan Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Ujian Akhir Guna Memperoleh
Gelar Strata-1 Di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas
Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

Ardyana Saputri

B 100 060 013

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2011

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA SWALAYAN
HARDJONO BATURETNO”

Yang ditulis oleh :

ARDYANA SAPUTRI

B 100060013

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, Februari 2011

Pembimbing Utama

(Drs. M. Nasir, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

(Drs. Triyono, SE, MSi)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA FAKULTAS EKONOMI

Jl. Ahmad Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ARDYANA SAPUTRI
NIRM : 06.6.106.02016.50013
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA SWALAYAN HARDJONO
BATURETNO

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasanringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Februari 2011
Yang membuat Pernyataan,

ARDYANA SAPUTRI

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”. (QS. Al Baqarah : 153)

Sabar bukanlah sikap yang pasif, sabara adalah berusaha dengan kesungguhan dan segala upaya mengharap ridho Allah semata. Apabila kegagalan yang datang, bukanlah Allah tempat segala kesalahan dilemparkan, tetapi segera koreksi dan mencari jalan dengan tepat di jalan illahi”. (Ali bin Abi Tholib)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini telah dapat diselesaikan oleh penulis dengan ridho dari Allah SWT dan dukungan orang-orang yang mendukungnya, maka penulis mempersembahkan skripsi ini dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas semua rahmat-Nya
2. Bapak dan Ibu terscinta
3. Kakak-kakakku tersayang
4. Teman-temanku yang banyak membantu dan memberikan dukungan

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil alamin segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, inayah-Nya serta tidak pernah meninggalkan meninggalkan umat-Nya yang bertaqwa walau hanya sedetik, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA SWALAYAN HARDJONO BATURETNO.”

Keberhasilan dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan kerendahan hati dan ketulusan yang mendalam ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Triyono, SE., MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Ma'ruf, MM, selaku Pembimbing Akademik yang selama ini telah memberikan arahan-arahan dengan arif dan bijaksana selama perkuliahan.
4. Bapak Drs. M. Nasir, MM, pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan, membimbing, dan mendukung kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu atas segenap restu, doa serta dukungan moril dan materiil, support yang telah diberikan terima kasih.
6. Kakak-kakakku yang selalu memberikan support.
7. Hubby yang selalu memberikan support, kasih sayang. (Maat tak panggil “Hubby”)

8. Untuk teman-temanku kos “PELANGI” makasih atas kebersamannya selama ini.
9. Mas Tinton yang telah meminjamkan skripsinya makasih.
10. Teman-temanku dan semua rekan angkatan 2006 yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih semua, semoga sukses.
11. Semua pihak yang telah membantuku selama ini yang tidak dapat aku sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki, namun penulis berharap hasil karya ini dapat bermanfaat bagi semua orang khususnya bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu ‘alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Februari 2011

Penulis
(ARDYANA SAPUTRI)

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| ABSTRAKSI | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| A. Definisi Pemasaran..... | 7 |
| B. Manajemen Pemasaran..... | 9 |
| C. Konsep Pemasaran | 10 |
| D. Jasa | 12 |
| E. Kualitas Pelayanan..... | 13 |
| F. Kepuasan Pelanggan | 15 |
| G. Loyalitas Pelanggan | 16 |
| H. Pengertian Pelanggan | 18 |

| | | |
|---------|---|----|
| | I. Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan | 18 |
| | J. Penelitian Terdahulu | 19 |
| | K. Hipotesis..... | 20 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 21 |
| | A. Kerangka Pemikiran | 21 |
| | B. Data dan Sumber Data..... | 21 |
| | C. Metode Pengumpulan Data | 22 |
| | D. Populasi dan Sampel | 22 |
| | E. Definisi Operasional Variabel | 23 |
| | F. Skala Pengukuran | 25 |
| | G. Data dan Analisis Data | 26 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 34 |
| | A. Hasil Penelitian..... | 34 |
| | B. Karakteristik Responden | 42 |
| | C. Analisis Jawaban Responden | 44 |
| | D. Pengujian Instrumen | 47 |
| | E. Analisis Data | 49 |
| | F. Pembahasan | 54 |
| BAB V | PENUTUP | 56 |
| | A. Kesimpulan..... | 56 |
| | B. Keterbatasan | 56 |
| | C. Saran..... | 57 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel IV.1. Jenis Kelamin Responden | 42 |
| Tabel IV.2. Usia | 42 |
| Tabel IV.3. Jenis Pekerjaan Responden | 43 |
| Tabel IV.4. Variabel Kualitas Pelayanan | 44 |
| Tabel IV.5. Variabel Kepuasan Pelanggan | 45 |
| Tabel IV.6. Variabel Loyalitas Pelanggan | 46 |
| Tabel IV.7. Hasil Uji Validitas Kuesioner | 47 |
| Tabel IV.8. Hasil Uji Reliabilitas | 48 |
| Tabel IV.9. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 49 |
| Tabel IV.10. Hasil Uji F..... | 51 |
| Tabel IV.11. Hasil Uji t..... | 53 |

DAFAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar II.1. Konsep Kepuasan Pelanggan | 15 |
| Gambar III.1. Kerangka Pemikiran..... | 21 |
| Gambar VI.1. Struktur Organisasi Swalayan Hardjono Baturetno Wonogiri..... | 35 |

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 orang responden. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini memakai kuesioner dan menggunakan skala likert 5 point dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *convenience sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan hasil penelitian data, hipotesis pertama diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan Swalayan Hardjono Baturetno. Hipotesis kedua diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kepuasan Pelanggan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dapat mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dengan baik.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan